

read_it

Das Kundenmagazin des BRZ



Mit Sicherheit nachhaltig

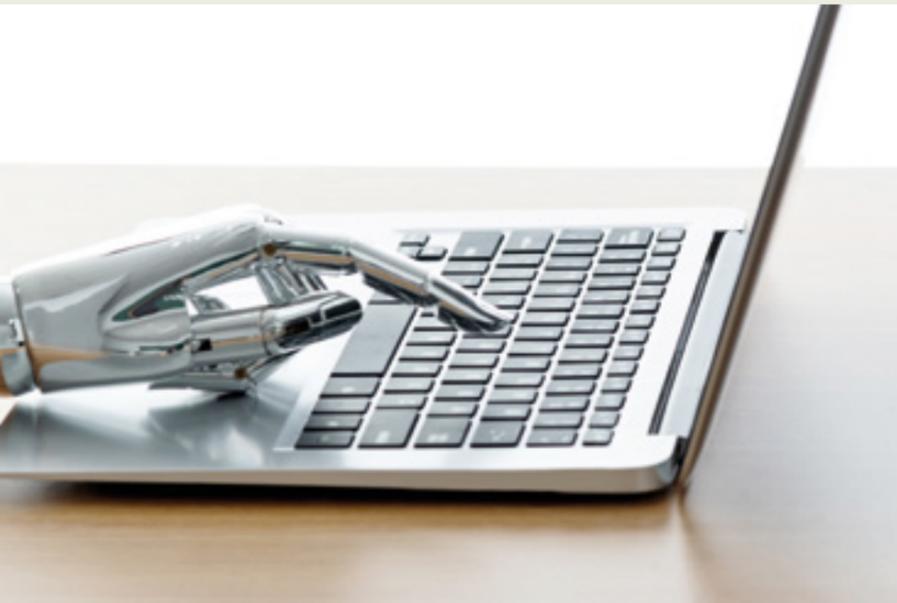
Mehr als nur Energiesparen: Wie das BRZ mit umfangreichen
CSR-Initiativen die Umsetzung der Ziele (SDGs)
der Agenda 2030 der Vereinten Nationen unterstützt

GovTech: Die Zukunft am Radar

KI optimiert Prozessautomatisierung

JustizOnline: Recht. Einfach erledigt.

Was die neue Plattform JustizOnline leistet



10

Prozessautomatisierung kann auch durch Methoden Künstlicher Intelligenz optimiert werden.



12

Agenda 2030 im BRZ: Nachhaltigkeitsinitiativen in allen Unternehmensbereichen.



22

Dr. in Hannelore Schmidt nimmt Datenschutz als Chance wahr.

Inhalt

Update

Neues aus der Welt der Verwaltungs-IT	4
Ergebnisse der Metrics-Preisbenchmark 2020	5

Keystory

GovTech: Die Zukunft am Radar	6
Bereits im Einsatz: Automatisierte Verwaltung	8
Intelligente Roboter: Der Mensch denkt, die Maschine arbeitet	10

Transformation

Das BRZ auf dem Weg zur Nachhaltigkeit	12
OCC: neuer Standort, gewohnte Qualität	16

Innovation

JustizOnline: Recht. Einfach erledigt.	14
Sicher in der Krise: Wie sich die Cyber-Sicherheit 2020 verändert hat	18

BRZ Inside

Die BRZ-Unternehmensstrategie in fünf strategischen Feldern	20
Dr. in Hannelore Schmidt, die neue Leiterin des Teams Legal, im Interview	22

Sie wollen noch mehr über das BRZ & seine Produkte wissen?

Bestellen Sie den BRZ-Newsletter unter:
www.brz.gv.at



Liebe Leserinnen und Leser!

Die Umsetzung unseres Kundenmagazins ist mit einem IT-Projekt vergleichbar. Im Vorfeld definieren wir Ziele und Nicht-Ziele einzelner Artikel, es gibt wichtige Meilensteine, Arbeitspakete werden verteilt und einen Zeitplan haben wir natürlich auch. Vor einem Jahr war die erste Ausgabe 2020 schon fast fertig. Doch Agilität ist auch beim Magazinmachen gefragt. Im letzten Moment haben wir umdisponiert und widmeten zwei Seiten der noch „jungen“ Pandemie.

Wer hätte vor 12 Monaten gedacht, dass uns Corona heute immer noch fest im Griff hat? Der Titel der damaligen Doppelseite „Mit starker IT durch die Krise“ gilt heute mehr denn je. Das beginnt bei „kleinen“ Lösungen wie der Anzeige von Testergebnissen mittels QR-Codes am Smartphone und reicht bis hin zu weit komplexeren Umsetzungen wie dem neuen Portal JustizOnline, über das die Bürger/innen rund um die Uhr kontaktlos Services der Justiz in Anspruch nehmen können.

Die Krise gut gemeistert haben auch unsere rund 90 Kolleginnen und Kollegen im Output Competence Center. Dort, wo pro Jahr über 120 Mio. A4-Seiten gedruckt und kuvertiert werden – was in etwa einem Papierstapel in der Höhe von 12 km entspricht – wurde der Schichtbetrieb so adaptiert, dass auch während der Pandemie alle Aufträge reibungslos abgearbeitet werden können. Darüber hinaus musste gleichzeitig der Umzug von Wien Mitte in eine neue, größere Lokation nach Erdberg bewältigt werden.

Aber wir beschäftigen uns natürlich nicht nur mit der Krise. Wer heute zeitgemäße GovTech-Services für Bürger/innen und Unternehmen entwickeln möchte, muss mittels Technologiemonitoring einen Blick in die Zukunft wagen. Und das tun wir in den „BRZ-Perspektiven 2021“. Eines von drei zentralen Themen ist die Prozessautomatisierung. Auf diese – mit und ohne Einsatz von Künstlicher Intelligenz – gehen wir auch auf den folgenden Seiten samt anschaulicher Use Cases näher ein.

Last but not least ist ein schonender Umgang mit Ressourcen und Fokus auf Nachhaltigkeit bereits seit einigen Jahren ein Thema. Wir haben uns gefragt, wie das BRZ mit umfangreichen CSR-Initiativen die Umsetzung der Ziele der Agenda 2030 (SDGs) der Vereinten Nationen unterstützt. Erstmals haben wir deshalb alle laufenden Maßnahmen kompakt zusammengefasst.

Viel Vergnügen beim Lesen – read_it and enjoy_it

Mag. Alexander Aigner
Chefredakteur

Impressum

Herausgeber und für den Inhalt verantwortlich: Bundesrechenzentrum GmbH, Hintere Zollamtsstraße 4, 1030 Wien, E-Mail: read_it@brz.gv.at

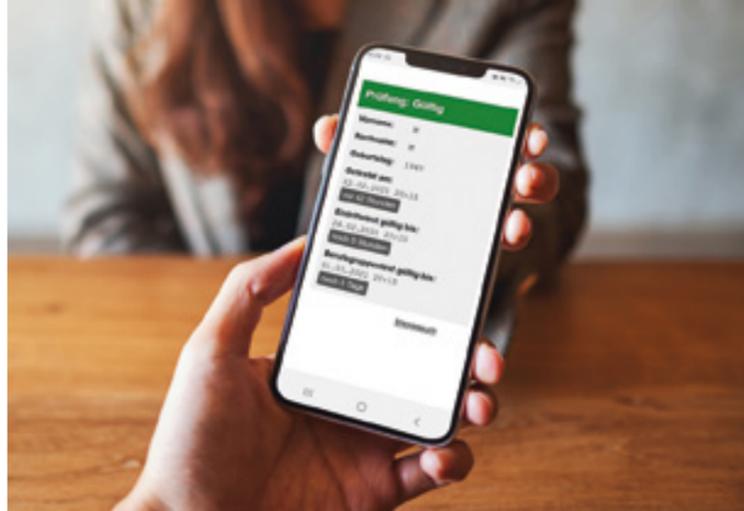
Chefredaktion: Mag. Alexander Aigner. Redaktionelle Mitarbeit: Mag. Julian Unger, MA. Gestaltung und Produktion: AWG Verlag GmbH, www.awg-verlag.at.

Fotos/Illustrationen: Vereinte Nationen (Cover, S. 12, S. 13), BRZ/Christian Renezeder (S. 2, S. 22, S. 23), iStock.com/baona (S. 2, S. 10), iStock.com/weerapatkiatdumrong (S. 2, S. 12), BRZ/Alek Kawka (S. 3), CC-BY 4.0, iStock.com/tolgart (S. 4), Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz - iStock.com/Farknot_Architect (S. 4), BRZ (S. 5), BRZ/Klaus Vynhalek (S. 5, 8), BRZ/Ludwig Schedl (S. 6, S. 7), iStock.com/koya79 (S. 8), Georg Nesslinger (S. 9), iStock.com/FingerMedium (S. 11), BRZ/Klaus Vynhalek (S. 13), JustizOnline (S. 14), BRZ/Alexander Aigner (S. 16, S. 17), BRZ/Milena Krobath (S. 17), iStock.com/KrULUA (S. 18), BRZ/Christian Renezeder (S. 19, S. 20), B. Scherzinger (S. 21). Disclaimer: Die Inhalte dieser Publikation wurden nicht durch die Vereinten Nationen überprüft und spiegeln nicht die Meinung der Vereinten Nationen oder seiner Mitgliedsstaaten wider. Druck: Print Alliance HAV Produktions GmbH.

Vom (Ein-)Reisen und vom Testen

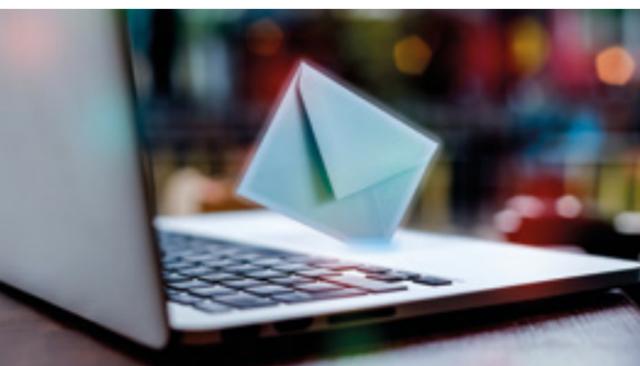
Digitale Lösung für Eintrittstests. Mit der hohen Verfügbarkeit von Corona-Testmöglichkeiten in ganz Österreich ergeben sich seit einigen Wochen neue Möglichkeiten der schrittweisen Rückkehr in ein normales Leben. Denn: Regelmäßige Testungen sind, neben der ultimativen Waffe gegen das Virus – der Impfung –, die Grundlage für viele Tätigkeiten, bei denen persönlicher Kontakt nicht vermieden werden kann oder soll. Der Besuch beim Friseur oder anderen körpernahen Dienstleistungen ist bereits seit Februar wieder möglich, in Zukunft könnten auch Restaurantbesuche oder Besuche von Sport- und Kulturveranstaltungen an die Vorlage eines aktuellen Testergebnisses gekoppelt sein. Das BRZ entwickelte gemeinsam mit seinem Kunden, dem Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, eine digitale

Lösung für die Eintrittstests, genauer gesagt für den Nachweis des Testergebnisses vor Ort, etwa aktuell beim Friseur. Bisher mussten Ausdrucke der Teststraßen mitgenommen werden. Mit der neuen Lösung des Testnachweises ist es möglich, das Testergebnis im Gültigkeitszeitraum aufzurufen und am Bildschirm zu präsentieren. Mit einem QR-Code kann das Gegenüber die Gültigkeit innerhalb weniger Sekunden prüfen. Ein grüner Farbcode zeigt zudem an, dass der Test innerhalb des erlaubten Zeitrahmens durchgeführt wurde. Vorteil der Lösung: Das Smartphone ist immer griffbereit, das Mittragen von Testergebnissen auf Papier entfällt. Die Überprüfung ist schnell und einfach, zudem gegen gefälschte Testnachweise geschützt.



Im Rahmen des Projektes Pre-Travel-Clearance für das Gesundheitsministerium wird auf der Website entry.ptc.gv.at über ein Formular die Online-Registrierung aller nach Österreich Einreisenden ermöglicht. Das BRZ hat die Anwendung einige Zeit lang auf der BRZ-eigenen Infrastruktur betrieben, bevor sie innerhalb von nur sechs Tagen in Zusammenarbeit mit einem Subdienstleister in die Microsoft Cloud migriert wurde. Seit 10. Februar ist auch die Registrierungspflicht für Pendler/innen in Kraft. Seit dem Go-Live im Jänner wurden bereits rund 1,1 Millionen Registrierungen erfolgreich abgewickelt. ■

Mein Postkorb erstrahlt im neuen Design



Einfach & sicher. Das elektronische Postfach „Mein Postkorb“ steht seit Mitte 2018 allen Unternehmen, Bürgerinnen und Bürgern sowie der Verwaltung zur Verfügung. Es ermöglicht die einfache und sichere Abholung aller wichtigen Behördenschreiben,

die elektronisch an die Empfänger/innen zugestellt werden. Aktuell sind knapp 470.000 Unternehmen und 170.000 Privatpersonen zur elektronischen Zustellung registriert. Seit Ende letzten Jahres präsentiert sich das elektronische Postfach im neuen, modernen Design. Die aufgeräumte Nachrichtenliste ist das zentrale Element in „Mein Postkorb“ und liefert einen optimierten

Überblick über die empfangenen Nachrichten. Die neue Suchfunktion bietet die Möglichkeit, gezielt nach bestimmten Nachrichten zu suchen, etwa durch Eingabe des Betreffs, der Geschäftszahl oder der eindeutigen Nachrichten-ID, die in der Benachrichtigungs-E-Mail angegeben ist. In der Nachrichtendetailansicht rücken die Anhänge der Nachricht in den Mittelpunkt und werden nun direkt unter dem Nachrichtentext angeführt. Zudem wird ab sofort auch das Zustelldatum und das Abholdatum angezeigt. Auch die Anzahl der Tage, nach denen eine Nachricht aufgrund der gesetzlichen Vorhaltefrist unwiderruflich gelöscht wird, ist nun sichtbar. Besonderes Augenmerk wurde bei der Neugestaltung des Designs auf die mobile Bedienung des Postfachs gelegt. So wird bei Smartphones oder Tablets der vorhandene Platz bestmöglich ausgenutzt und eine optimale Bedienung auch auf kleineren Bildschirmen sichergestellt. Technischer Partner des Bundesministeriums für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort war das BRZ. ■

Überblick über die empfangenen Nachrichten. Die neue Suchfunktion bietet die Möglichkeit, gezielt nach bestimmten Nachrichten zu suchen, etwa durch Eingabe des Betreffs, der Geschäftszahl oder der eindeutigen Nachrichten-ID, die in der Benachrichtigungs-E-Mail angegeben ist. In der Nachrichtendetailansicht rücken die Anhänge der Nachricht in den Mittelpunkt und werden nun direkt unter dem Nachrichtentext angeführt. Zudem wird ab sofort auch das Zustelldatum und das Abholdatum angezeigt. Auch die Anzahl der Tage, nach denen eine Nachricht aufgrund der gesetzlichen Vorhaltefrist unwiderruflich gelöscht wird, ist nun sichtbar. Besonderes Augenmerk wurde bei der Neugestaltung des Designs auf die mobile Bedienung des Postfachs gelegt. So wird bei Smartphones oder Tablets der vorhandene Platz bestmöglich ausgenutzt und eine optimale Bedienung auch auf kleineren Bildschirmen sichergestellt. Technischer Partner des Bundesministeriums für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort war das BRZ. ■

Metrics-Preisbenchmark 2020: Gute Preise für beste Leistungen

BRZ-Kunden profitieren laufend von Effizienzsteigerungen. Das BRZ betreibt mehr als 70 Shared Services für die Bundesverwaltung (vom IT-Arbeitsplatz über Druck & Scan, Netzwerkverbindungen bis hin zu Rechenzentrumsleistungen). Die Produktpreise werden im Rahmen der Budgetplanung kalkuliert.

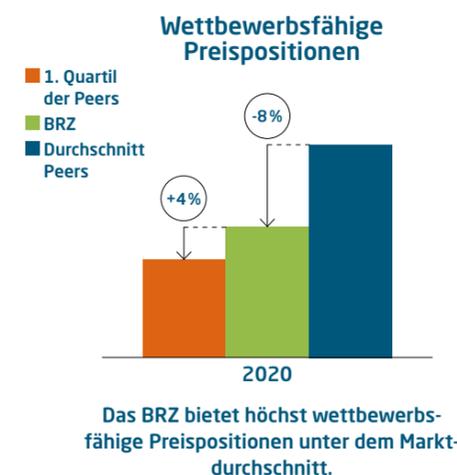
Durch gestiegene Mengen und technische Effizienzmaßnahmen können jährlich teils beträchtliche Preissenkungen an die Kunden des BRZ weitergegeben werden.

Unabhängiger Vergleich bestätigt Preisvorteile für BRZ-Kunden

Um das Wirtschaftlichkeitsprinzip laufend zu überprüfen, werden die Shared Services regelmäßig durch die unabhängige Sicht eines international renommierten Experten (Metrics, vormals Maturity) mit dem Markt verglichen. Die Vergleichsdaten stammen sowohl von globalen als auch europäischen Top-IT Unternehmen (Tier-1 und Tier-2-Lieferanten). Die Daten werden durch Metrics erhoben und in den Dimensionen Inhalt, Volumen, Qualität und Komplexität bewertet und normiert. Im Benchmark 2020 wurde die Untersuchung gegenüber den Vorjahren deutlich ausgeweitet und enthält nun alle Hauptprodukte der BRZ-Preisliste, wodurch ein gesamtheitlicher Eindruck der Leistungen des BRZ vorliegt.

Highlights des Benchmarks 2020:

- Die Gesamtposition der analysierten Shared Services liegt um 8 % unter dem Marktdurchschnitt und nur um 4 % über der Summe der Marktbesten und damit eindeutig innerhalb des empfohlenen Bereichs.
- Im Vergleich zum letzten Benchmark 2018 konnte das Preisniveau des BRZ zudem um 18 % gesenkt werden, während die Marktpreise der Marktbesten sich nur um ca. 9 % reduziert haben.
- Das BRZ erreicht signifikante Preisvorteile bei Server-Plattform und Rechenzentrum-Infrastruktur.
- Das BRZ hat es geschafft, die technische Komplexität durch Reduktion der Typen- und Versionsvielfalt seit dem letzten Benchmark weiter deutlich zu senken.
- Die Analyse von Metrics identifizierte auch eine Reihe von Bereichen mit teilweise erheblichem Einsparungspotenzial, das jedoch nur im Einvernehmen mit den BRZ-Kunden realisiert werden kann. ■



„Der unabhängige Vergleich unserer Preise und Leistungen mit dem Wettbewerb macht uns stolz, denn er belegt die großen Anstrengungen, die wir in die kontinuierliche Verbesserung unserer Shared Services investieren. Mit der fortschreitenden IT-Konsolidierung besteht in Zukunft noch weiteres Einsparungspotenzial für unsere Kunden.“



Mag. Clemens Schwaiger, Bereichsleiter Digital Advisory & Product Management

GovTech: Die Zukunft am Radar

Wer heute Services für Bürger/innen entwickeln möchte, muss mittels Technologiemonitoring einen Blick in die Zukunft wagen. In den „BRZ-Perspektiven 2021“ werden erstmals Technologien mit Zukunftspotenzial untersucht.

Strategisches Trend-Management. Wo geht die Reise hin, wenn es um die Weiterentwicklung von GovTech-Services und Arbeitsweisen im öffentlichen Bereich geht? 29 Technologien sind es, die das BRZ genauer untersucht und in vier Kernbereiche – Geschäftstrends, Interfaces, Technologien sowie Methoden und Arbeitsweisen – systematisch unterteilt hat. Ziel des Technologieradars ist es, durch strategisches Trend-Management Technologieänderungen und -entwicklungen frühzeitig zu planen. Entwicklungen wie digitale Assistenten (Chatbots), oesterreich.gv.at, das Digitale Amt, verstärkte Automatisierung von Prozessen sowie Corona-Spezialanwendungen profitieren bereits von neuen Technologien und modernen, agilen Entwicklungsmethoden. Das bestätigt auch DI Michael Esterl, Generalsekretär im BMDW, bei der gemeinsamen Pressekonferenz anlässlich der Vorstellung des Technologieradars Mitte Februar: „Die digitale Transformation ist Grundlage für die positive Entwicklung Österreichs als Wirtschaftsstandort. Das BRZ nimmt hier als Kompetenzzentrum eine wichtige Rolle ein und wird die Digitalisierung Österreichs weiter begleiten und vorantreiben. Ziel ist die Weiterentwicklung von innovativen und international beachteten Anwendungen wie dem Digitalen Amt, oesterreich.gv.at oder dem Unternehmensserviceportal, aber auch der Blick auf Zukunftstechnologien wie Künstliche Intelligenz.“

BRZ-Technologieradar im Detail

Das Radar gibt einen aktuellen Überblick über Technologien und liefert gleichzeitig eine Bewertung, inwieweit diese aus heutiger Sicht für eine Verwendung in der Zukunft der digitalen Verwaltung geeignet erscheinen. Das BRZ-

Technologieradar unterscheidet vier Kernbereiche, die für eine zeitgemäße Unternehmensführung und Service-Entwicklung essenziell sind. Im Bereich „Geschäftstrends“ wurden Themen wie Intelligente Sicherheit (Intelligent Security), E-Partizipation, Digitale Ethik – und einige mehr – identifiziert. Die ausgewählten zukunftssträchtigen „Technologien“ erstrecken sich von Prozessautomatisierung bis hin zu Blockchain. „Methoden & Arbeitsweisen“ sind ein weiterer Kernbereich, in dem unter anderem Lean Management, Design Thinking und SAFe® als relevant identifiziert wurden. In der Zukunft relevant könnten Technologien wie Internet of Things (IoT) für Anwendungen z. B. im Bereich von Verkehrsleitsystemen, Blockchain für digitale Wallets oder Entscheidungsprozesse sowie Low/No-Code-Plattformen bei der Entwicklung von Bürgerservices sein – diese gilt es zu beobachten. Das BRZ setzt zudem einen Schwerpunkt auf ethische Fragestellungen rund um den Einsatz von Algorithmen.

Schwerpunkthemen mit Zukunft

Insgesamt drei Themen beleuchtet die Publikation im Detail: die Notwendigkeiten und Vorteile der Prozessautomatisierung, die Nutzung von Data-Science-Methoden im öffentlichen Sektor sowie neue Arbeitsweisen, die Verbesserungen in der Zusammenarbeit zwischen Kolleginnen und Kollegen und somit eine spürbare Qualitätssteigerung im Output ermöglichen. Die Corona-Pandemie hat in kurzer Zeit ein Umdenken bei vielen Arbeitsprozessen erfordert. In den Fokus ist der Bedarf nach ortsunabhängiger, schneller und insbesondere sicherer Entwicklung neuer Services getreten. Das BRZ unterstützt bei der Abwicklung

hybrider Settings (Kombination aus Videokonferenz und physischem Meeting) ebenso wie bei der Implementierung von Teststrategien und Formularabwicklungen.

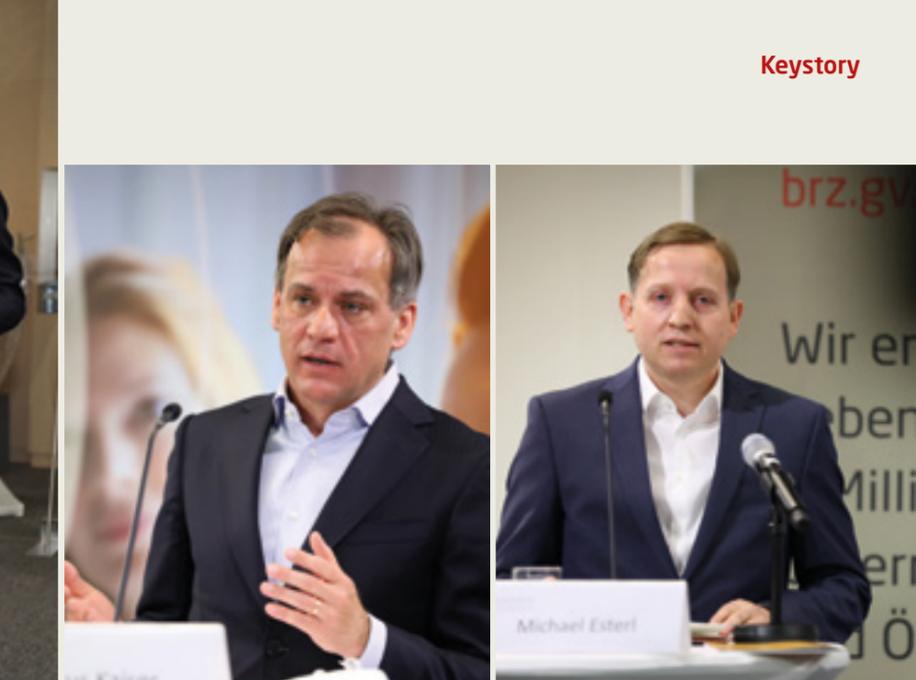
Der Chatbot „MONA“ im Unternehmensserviceportal wurde beispielsweise innerhalb kurzer Zeit mit Informationen rund um das Corona-Virus erweitert und konnte somit rasch das Informationsbedürfnis abdecken. BRZ-Geschäftsführer Mag. Markus Kaiser betont während der Pressekonferenz die tragende Rolle, die die Digitalisierung während der Corona-Krise spielte und nach wie vor spielt: „Die Corona-Pandemie hat gezeigt, dass digitale Angebote und Services zur Überwindung von Krisen beitragen können, wenn sie schnell, sicher und mit Blick auf den/die Endbenutzer/in entwickelt werden. Österreich hat hier in vielen Bereichen eine Vorreiterrolle eingenommen, nicht umsonst liegen wir in allen Rankings weit vorne, wenn es um den Bereich E-Government geht. Der Blick über die Grenzen bestätigt, dass es sich auszahlt, auf Technologie zu setzen und die digitale Transformation voranzutreiben.“



Lesen Sie mehr über das Thema neue Arbeitsweisen in den BRZ Perspektiven ab Seite 38.

Personallengpässen Paroli bieten

Ein Blick in den Personalbericht des Bundes zeichnet ein klares Bild, wie sich die Personalsituation des Bundes in den nächsten Jahren und Jahrzehnten entwickeln wird: Bis 2032 werden rund 48 %, also jede/r Zweite, des heute



Mitte Februar stellten Generalsekretär Michael Esterl (BMDW) und BRZ-Geschäftsführer Markus Kaiser die „BRZ-Perspektiven 2021“ und das BRZ-Technologieradar in einer Online-Pressekonferenz der Öffentlichkeit vor.

bestehenden Personals aufgrund von Pensionierungen ausscheiden. Die Automatisierung von Routinevorgängen ist eine Schlüsseltechnologie für die Bewältigung der Personalabgänge durch Pensionierungen im öffentlichen Bereich und verbessert zudem die Servicequalität neuer Anwendungen. Kaiser betont: „Mit Technologien wie der intelligenten Prozessautomatisierung können wir fehlende Personalkapazitäten in Zukunft ausgleichen und Services beschleunigen. Wir können auch Mitarbeiter/innen von langwierigen Routineaufgaben entlasten und ihre Zeitkapazitäten besser nutzen. Roboter arbeiten nahezu rund um die Uhr und sind weniger fehleranfällig. Mit Methoden der Automatisierung können wir den negativen Auswirkungen der Pensionierungswelle entgegenzutreten.“ ■

Automatisierte Verwaltung

Mit Prozessautomatisierung können einfache Aufgaben schneller und effizienter erledigt werden.

Know-how mit Software-Robotern. Texte aus Listen in eine andere Liste kopieren, Daten abgleichen oder Dubletten prüfen: Wie in jedem Unternehmen gibt es auch in der öffentlichen Verwaltung Prozesse, in denen immer wiederkehrende Aktivitäten ausgeführt werden und dabei einer klaren Struktur folgen. Diese Prozesse sind häufig monoton und zeitraubend, gleichzeitig können Fehler aber zu unerwünschten Ergebnissen und hoher Unzufriedenheit bei Kunden bzw. Bürgerinnen und Bürgern führen. Ein idealer Einsatzort für eine Abwicklung über automatisierte Prozesse.

Das BRZ kann auf breites Know-how im Umgang mit Software-Robotern zurückgreifen. Bereits zahlreiche Use Cases zeigen, dass Prozessautomatisierung sinnvoll und sicher eingesetzt werden kann und dabei enorm große Arbeitspakete in Bruchteilen der Zeit erledigen kann, die menschliche Mitarbeiter/innen dafür benötigt hätten. Diese können in der gesparten



„Prozessautomatisierung bringt den größten Nutzen bei der Automatisierung von klar strukturierten, standardisierten, regelbasierten Prozessen mit großem Transaktionsvolumen. Dadurch

kann eine Optimierung bei der Arbeitslastverteilung erzielt werden, die etwa die Auswirkungen von Mitarbeiter/innen-Fluktuationen abfedern kann. Auch die Pensionierungswelle im öffentlichen Dienst wird durch gesteigerte Automatisierung besser zu bewältigen sein.“

Mag. Clemens Schwaiger, Bereichsleiter Digital Advisory & Product Management



„Bei der Umsetzung neuer Services für Unternehmen steht die Schaffung von No-Stop oder One-Stop Shops im Fokus. So soll sich die Zahl der erforderlichen Behördenkontakte auf ein Minimum reduzieren. Ein gutes Beispiel dafür ist die eGründung. Ermöglicht wird eine solche Prozessautomatisierung durch den Registersystemverbund als technische Basis.“

Mag. Georg Nessler, Abteilungsleiter E-Government im BMDW



Zeit mit weitaus sinnvollerem und komplexeren Tätigkeiten betraut werden. So ergänzen sich Software-Roboter mit automatisierten Prozessen und Verwaltungsmitarbeiter/innen optimal.

Basis für Prozessautomatisierung

Der Registersystemverbund wurde 2020 im Rahmen des Once-Only-Prinzips initiiert. „Kern des Once-Only-Prinzips ist der Wunsch, die redundante Bekanntgabe von Daten bei Meldungen von Unternehmen oder auch von Bürgerinnen und Bürgern an Ministerien und Behörden zu minimieren. Auch EU-weit ist Once Only ein wichtiger Ansatz im Austausch von Behörden-daten“, erklärt Mag. Georg Nessler, Abteilungsleiter E-Government im BMDW.

Beim Registersystemverbund handelt es sich um eine zentrale Datendrehscheibe, bei der autorisierte und gesetzlich in Auftrag gegebene IT-Anwendungen an zentraler Stelle Informationen aus angebotenen Registern anfragen und nach einem Need-to-Know-Prinzip beziehen können.

Das bedeutet, dass Anwendungen lediglich Daten zur Verfügung gestellt bekommen, die für eine Verarbeitung unbedingt benötigt werden und für welche eine juristische Zugriffsberechtigung existiert. Im Registersystemverbund selbst werden dabei keine Daten aus den angebotenen Registern gespeichert. Angefragte Informationen werden über die Datendrehscheibe lediglich weitergeleitet. Der Registersystemverbund ist auch technische Basis für Prozessautomatisierung, denn wo Daten in kürzester Zeit abgeglichen und fehlerfrei wie hochsicher zur Verfügung gestellt werden, spielen Software-Roboter ihre ganze Stärke aus. ■

Use Case #1: Die automatisierte Firmengründung

Die eGründung ist ein kostenfreies Online-Service des Unternehmensserviceportals, mit dem die Unternehmensgründung einfach und schnell durchgeführt werden kann. Frau Mustermann soll uns als Beispiel dienen, um diesen Use Case anschaulich darzustellen. Sie ist Freelancerin bei einer Werbeagentur und möchte sich nun mit der eigenen Firma selbstständig machen. Im Rahmen der elektronischen Gründung von Ein-Personen-GmbHs muss Frau Mustermann u. a. die Errichtungserklärung sowie das Verf15-Formular (Finanzamtmeldung Verf15, Fragebogen für nach inländischem Recht gegründete Körperschaften) an das Bundesministerium für Finanzen übermitteln.

So sah der Prozess vor der Automatisierung aus:

Nach dem Absenden dieses Formulars musste die Unternehmerin warten, bis der Firmenbuchauszug ausgestellt wurde. Das konnte einige Zeit dauern. Die Unternehmerin, in unserem Fall Frau Mustermann, bekam nach erfolgreicher Eintragung des Unternehmens den Firmenbuchauszug per Post übermittelt bzw. konnte alternativ versuchen, diesen kostenpflichtig auf elektronischem Weg abzurufen. Sobald der Firmenbuchauszug verfügbar war, konnte sie das Dokument manuell hochladen und den Prozess abschließen. Dieser Ablauf war bei angehenden Unternehmerinnen wie Frau Mustermann mit Kosten, etwa für die Ausstellung des Firmenbuchauszugs, verbunden.

So sieht der Prozess heute aus:

Die Abfrage des Firmenbuchs erfolgt automatisiert mittels Registersystemverbund und wird dem Gründungsformular zur Verfügung gestellt. Im Soll-Prozess füllt Frau Mustermann, die Unternehmerin, die Errichtungserklärung für die Eintragung ins Firmenbuchregister, analog zum Ist-Prozess, aus. Anschließend steigt sie in das Verf15-Formular ein und befüllt dieses, der Upload des Firmenbuchauszugs ist nicht mehr notwendig. Die Meldung wird nun im Registersystemverbund erfasst. Dieser überwacht von diesem Moment an laufend (auch über Wochen und Monate hinweg), ob die Firma erfolgreich im Firmenbuch angemeldet wurde. Sobald dies erfolgt ist, wird dies zusammen mit den benötigten Daten an das Gründungsformular rückgemeldet und dort die weitere Bearbeitung des Verf15-Formulars angestoßen. Für Frau Mustermann bedeutet dies eine Einsparung an Aufwand, Zeit und Kosten und in Summe einen schnelleren Weg zu ihrer eigenen Firma. Dieser neue Weg der Firmengründung wurde für den Kunden BMDW im BRZ umgesetzt und ist seit Oktober 2020 produktiv im Einsatz. ■

Use Case #2: Daten aus dem Unternehmensregister im USP

Der erste produktive Use Case für den Registersystemverbund war die Anzeige von Daten aus dem Unternehmensregister im Unternehmensserviceportal (USP). Dem User steht im meinUSP-Dashboard die Funktion „Unternehmensdaten“ zur Verfügung. Wenn der/die Nutzer/in diese Funktion anwählt, werden die Daten des Unternehmens über den Registersystemverbund im Unternehmensregister abgefragt und im Unternehmensserviceportal angezeigt. Diese Anwendung ist seit Mai 2020 verfügbar. ■

Großes Potenzial

Abläufe weiter verbessern. Das Potenzial von Prozessautomatisierung in der Verwaltung ist noch lange nicht ausgeschöpft. In den Bereichen Once Only, digitale Identität, Kfz-Verwaltung und Unternehmensänderungen steckt noch viel Potenzial für die Optimierung mit dem Ziel, Abläufe und Ergebnisse für Bürger/innen zu verbessern. Auch bei der Anmeldung eines Gewerbes, bei der mehrere Behörden involviert sind, könnte durch ressortübergreifende Automatisierungsschritte eine Verbesserung und Vereinfachung von bürokratischen Abläufen erreicht werden. Die Prozessautomatisierung bei der Gewerbeanmeldung ist bereits in der Planungsphase. ■



Intelligente Roboter im Amt

Prozessautomatisierung kann auch durch Methoden Künstlicher Intelligenz optimiert werden. Das Prinzip: Die Maschine rechnet, der Mensch entscheidet.

Große Herausforderungen. Neben reinen Routinetätigkeiten kann Prozessautomatisierung auch für komplexere Tätigkeiten zum Einsatz kommen. Die Verwaltung wird in absehbarer Zukunft den Abgang von Arbeitskräften – etwa durch Pensionierungen – kompensieren müssen. Das kann zum Teil durch Prozessautomatisierung erfolgen. Erhebungen zeigen, dass der Altersdurchschnitt im Bundesdienst deutlich höher ist als jener in der Industrie. Über 45% der Bediensteten sind älter als 50 Jahre. Das schlägt sich auch bei den Pensionierungen nieder: Knapp die Hälfte der öffentlich Bediensteten geht in den nächsten 13 Jahren in Pension – und nur ein geringer Teil davon wird nachbesetzt. Die öffentliche Verwaltung und insbesondere der Bundesdienst stehen vor der großen Herausforderung, dass die Arbeit in Zukunft mit deutlich weniger Personal erledigt werden muss.

Intelligente Prozessautomatisierung als Chance in der Pensionierungswelle

Mit Intelligenter Prozessautomatisierung (IPA) können Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter von aufreibenden und zeitintensiven Routinetätigkeiten entlastet werden und sich auf wertschöpfende Expertentätigkeiten konzentrieren. Anders als bei der reinen Prozessautomatisierung können sie durch intelligente Komponenten bei der Aufbereitung von komplexen Sachverhalten und bei der Entscheidungsfindung unterstützt werden. Das Prinzip lautet: Die Maschine bereitet

komplexe Sachverhalte auf und nutzt dabei Künstliche Intelligenz. Doch entscheiden muss immer der Mensch, der dank der Vorbereitung durch den Algorithmus besser und schneller entscheiden kann. Verwaltungsprozesse können dadurch entscheidend verkürzt und beschleunigt werden.

IPA hat viele Gesichter

IPA verbindet verschiedene Technologien, die schon für sich allein Nutzen bringen, ihre Vorteile besonders aber in Kombination ausspielen:

- › Durch Robotic Process Automation (RPA) können einfache, klar definierte Abläufe automatisiert werden – zuverlässig und nachvollziehbar. Software-Roboter entlasten ihre menschlichen Kollegen bei monotonen Standardaufgaben, übertragen etwa Daten aus einer Excel-Liste in ein IT-System, damit sie dort weiterverarbeitet werden können.
 - › Chatbots, die durch intelligente Algorithmen nach redaktioneller Freigabe laufend dazulernen, unterstützen bei der Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen. Ein hoher Prozentsatz der Anfragen kann standardmäßig beantwortet werden. Bei schwierigen Fragestellungen wird an menschliche Expertinnen und Experten übergeben, der Chatbot entlastet durch Antworten auf häufig gestellte Fragen. Während der Corona-Krise informierte etwa Chatbot MONA am Unternehmensserviceportal (USP) über Corona-Hilfspakete.
 - › Mit Künstlicher Intelligenz können auch Texte interpretiert oder komplexe Sachverhalte analysiert und aufbereitet werden. Durch die enorme zugrunde liegende Wissensmenge können in kürzester Zeit auch verdeckte Zusammenhänge erkannt und hergestellt werden. Künstliche Intelligenz stellt Expertinnen und Experten Grundlagen für ihre Entscheidungen zur Verfügung. In lernenden Systemen gibt es eine Rückkopplung zwischen Ergebnissen bzw. Entscheidungen und der Wissensbasis, wodurch die Qualität ständig verbessert wird.
- „Alle KI-Systeme und Prozessautomatisierungen unterstützen die Verwaltungsmitarbeiter/innen, ersetzen sie aber nicht“, betont Mag. Clemens Schwaiger, Bereichsleiter Digital Advisory im BRZ. „Auch für die Akzeptanz derartiger Technologien ist entscheidend: Die Entscheidungsgewalt liegt nach wie vor bei Expertinnen und Experten.“ ■

Use Case #1: Subjekte, vereinigt euch!

Ein Praxisbeispiel für den Einsatz von IPA ist die Bereinigung von Stammdaten von Steuerpflichtigen („Subjektvereinigung“). In der Finanzverwaltung gab es ca. 1,5 Mio. Steuerpflichtige, die doppelt oder mehrfach erfasst waren. Der Datenbestand musste daher bereinigt werden, doppelt erfasste Daten wurden „vereinigt“. Expertinnen und Experten haben das anlassbezogen durchgeführt. Die Durchlaufzeit für einen Fall betrug ca. drei Minuten. 2019 wurde dieser Ablauf mittels RPA automatisiert. Bis zu fünf Roboter haben die Daten gleichzeitig bereinigt. Die Roboter waren im Hintergrund vollkommen automatisiert im Einsatz. Sie waren im Durchschnitt sieben Tage pro Woche je 16 Stunden im Einsatz und sie waren dabei deutlich schneller als ihre menschlichen Kollegen. Die Roboter waren nach etwa einem Jahr mit der Bearbeitung aller Fälle fertig. Zum Vergleich: Ein/e Mitarbeiter/in hätte, wenn er/sie nie etwas anderes gemacht hätte, dafür etwa 46 Jahre – ein gesamtes Arbeitsleben – benötigt. Zusätzlich zu RPA wurde mittels Künstlicher Intelligenz der Datenbestand nach zusätzlichen Doubletten durchsucht, womit ca. 100.000 zusätzliche Doubletten identifiziert wurden und in der Folge von Robotern bereinigt werden konnten. ■

Use Case #2: Zusammenführung von Daten aus unterschiedlichen Registern

Neue Einträge im Unternehmensregister werden in einem komplexen Prozess mit Daten der Grunddatenverwaltung abgeglichen. Im Fall von Unstimmigkeiten müssen die Einträge manuell bearbeitet werden, um die Datenbestände sauber zu halten. Das geschah bisher anlassbezogen durch Sachbearbeiter/innen. Diese Tätigkeiten wurden durch RPA und Künstliche Intelligenz unterstützt. Zunächst wurden KI-gestützt Daten aus dem Quellbestand extrahiert. Mittels Advanced Analytics wurden unvollständige Inputdaten für die Roboter aufbereitet und vervollständigt. Die Fälle wurden dann an die Roboter zur Verarbeitung in der Grunddatenverwaltung weitergeleitet. 20.000 Fälle konnten von bis zu fünf Robotern abgearbeitet werden, was zu einer Entlastung von ca. eineinhalb Personenmonaten führte. ■

Use Case #3: Roboter unterstützen Betriebsprüfer/innen

Im Zuge der Vorbereitung von Betriebsprüfungen müssen umfangreiche Daten aus unterschiedlichen Quellen besorgt werden, etwa dem Mehrwertsteuerinformationssystem, der zentralen Begutachtungsplakettdatenbank („Pickerldatenbank“) oder dem Eurotax-System. Das haben die Betriebsprüfer/innen bisher selbst gemacht, in Zukunft werden Roboter die Datenabfrage durchführen und so diese Routineaufgabe übernehmen. Der Vorteil dieser Prozessautomatisierung liegt in der Entlastung der Betriebsprüfer/innen von monotonen Tätigkeiten, die Experten und Expertinnen können sich auf ihre komplexen Prüfungstätigkeiten konzentrieren. ■

Rechenbeispiel

	
1 Mitarbeiter/in	5 Roboter
3 Min./Fall	45 Sek./Fall
8 h/Tag	16 h/Tag
5 Tage/Woche	7 Tage/Woche
12 Monate	12 Monate
46 Jahre	1 Jahr
ca. 75.000 PH	



Was bringt die Zukunft?

In vielen Bereichen einsetzbar. Ganz in Sinne des strategischen Trendmanagements muss auch für RPA und IPA der Blick in die Zukunft geführt werden. Diese Technologien können in vielen Bereichen eingesetzt werden und bringen für die öffentliche Verwaltung große Vorteile. „Um das komplexe Thema IPA in Zukunft noch besser operativ umsetzen und weiterentwickeln zu können, wird das BRZ ein Center of Excellence etablieren, in dem Ressourcen und Wissen zu IPA gebündelt werden“, erzählt Clemens Schwaiger. „Dieses wird für unsere Kunden zentraler Ansprechpartner zu IPA-Fragen sein: zu IPA-Projekten, zum Betrieb, zu IPA-Architekturen; zu technischen, organisatorischen, methodischen Aspekten und es wird die aktuellen Entwicklungen beobachten und Innovationen vorantreiben.“ ■

Mehr zu Robotic Process Automation erfahren Sie auch auf der BRZ-Webseite



Mit Sicherheit nachhaltig

Schonender Umgang mit Ressourcen und Fokus auf Nachhaltigkeit ist schon seit mehreren Jahren ein Thema im BRZ. Erstmals wurden nun alle bestehenden Maßnahmen kompakt zusammengefasst. Die Agenda 2030 der Vereinten Nationen gibt eine Orientierung, in welchen Bereichen das BRZ als nachhaltig agierendes Unternehmen aktiv ist.

Nachhaltigkeitsinitiativen. Nicht weniger als die „Transformation unserer Welt“ beschloss ein hochrangiges Gipfeltreffen der Vereinten Nationen (United Nations) im September 2015 und legte die Agenda für eine nachhaltige Entwicklung mit dem Zeithorizont 2030 fest. Insgesamt 17 Ziele (Sustainable Development Goals, kurz „SDGs“) wurden verabschiedet. 2016 wurden alle Bundesministerien mit der Umsetzung der „Agenda 2030“ beauftragt.

Das Bundesrechenzentrum ist als Unternehmen im Eigentum der Republik bereits seit über 10 Jahren damit beschäftigt, Nachhaltigkeitsinitiativen in allen Unternehmensbereichen umzusetzen. Was als „Green IT“-Vorstoß begann, ist heute ein umfassender Katalog an Leistungen und Maßnahmen, die zu verringertem CO₂-Ausstoß, mehr Chancen, sichereren Produkten und gesünderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern beitragen.

Umsetzung quer durch das Unternehmen
Einen besonderen Fokus setzte das BRZ in den letzten Jahren auf das Thema Mitarbeiter/innen und Arbeitgebermarke. Chancengleichheit, ein

diskriminierungsfreies und diverses Arbeitsumfeld, Weiterbildungs- und Mentoringangebote tragen maßgeblich zur Zufriedenheit der Mitarbeiter/innen bei und sind ebenfalls Bestandteil einer nachhaltigen Unternehmensführung. Auch durch seine internationale Vernetzung und Partnerschaften mit europäischen IT-Dienstleistern im Rahmen der EURITAS trägt das BRZ zur Umsetzung des UN-Maßnahmenkatalogs bei. ■

„Nachhaltigkeit ist kein kurzfristiger Trend, sondern Teil eines unternehmerischen Strukturwandels. Nicht nur der schonende Umgang mit Ressourcen wie Energie und Wasser ist uns seit Langem ein Anliegen, sondern auch der Abbau von Barrieren, Maßnahmen zur Chancengleichheit bzw. Inklusion und die Gesundheit unserer Mitarbeiter/innen. Die SDGs der Vereinten Nationen sind dabei eine Richtschnur für aktuelle und zukünftige Maßnahmen und Initiativen.“



Mag. Christine Sumper-Billinger, BRZ-Geschäftsführerin

BRZ-Beitrag zur Unterstützung der Agenda 2030

Das BRZ trägt mit seinen Maßnahmen insbesondere zu 10 der insgesamt 17 Ziele (SDGs) bei.

Ziel	Umsetzung im BRZ
<p>Ein gesundes Leben für alle Menschen jeden Alters gewährleisten und ihr Wohlergehen fördern</p>	Die betriebliche Gesundheitsförderung im BRZ umfasst neben dem Angebot Betriebsärztin auch Initiativen wie BRZ Aktiv, die Teilnahme an Sport-Events oder Yoga-Kursen. Barrierefreie Umsetzung von Web-Inhalten unterstützt im Recruitingprozess.
<p>Inklusive, gleichberechtigte und hochwertige Bildung gewährleisten und Möglichkeiten lebenslangen Lernens für alle fördern</p>	Die BRZ Academy bietet ein umfangreiches Weiterbildungsprogramm an. Mentoringangebote, Nachwuchsführungskräfte-Trainings und internationaler Austausch sichern die laufende Weiterbildung.
<p>Geschlechtergleichstellung erreichen und alle Frauen und Mädchen zur Selbstbestimmung befähigen</p>	Das BRZ hat eine eigene Gleichbehandlungsbeauftragte und setzt Schwerpunkte bei den Themen Gleichstellung, Frauen- und Familienförderung sowie bei der Karriere von Frauen im Unternehmen. Geschlechtergerechte Sprache und Jobausschreibungen sind selbstverständlich.
<p>Zugang zu bezahlbarer, verlässlicher, nachhaltiger und moderner Energie für alle sichern</p>	Als IT-Dienstleister setzt das BRZ auf den laufenden Aus- und Umbau bestehender Infrastruktur mit dem Ziel, die für den Betrieb benötigte Energie effizient zu nutzen.
<p>Dauerhaftes, breitenwirksames und nachhaltiges Wirtschaftswachstum, produktive Vollbeschäftigung und menschenwürdige Arbeit für alle fördern</p>	Das BRZ erwirtschaftete 2020 einen Umsatz von über 350 Mio. Euro und beschäftigt ca. 1.400 Mitarbeiter/innen aus 34 Nationen, davon rund ein Viertel Frauen. Der Betriebsrat vertritt die Interessen der Arbeitnehmer/innen.

Ziel	Umsetzung im BRZ
<p>Eine widerstandsfähige Infrastruktur aufbauen, breitenwirksame und nachhaltige Industrialisierung fördern und Innovationen unterstützen</p>	Mit Einrichtungen wie der BRZ Innovation Factory, Startup-Kooperationen, Communities of Practice sowie Innovationsmanagement fördert das BRZ die nachhaltige IT-Entwicklung Österreichs. BRZ CERT und das BRZ Cyber Defense Center sind Eckpfeiler für die Datensicherheit.
<p>Nachhaltige Konsum- und Produktionsmuster sicherstellen</p>	Mit einem Virtualisierungsgrad von über 80% verbessert das BRZ die Auslastung seiner Server laufend. Abfall wird im gesamten BRZ getrennt entsorgt. Digital Design Guides schaffen Richtlinien für die nachhaltige Entwicklung von Softwarekomponenten.
<p>Umgehend Maßnahmen zur Bekämpfung des Klimawandels und seiner Auswirkungen ergreifen</p>	Das BRZ bezieht seine Energie zu 100% aus erneuerbaren Quellen und produziert 0% CO ₂ im Rechenzentrum. Wärmepumpen, LED-Leuchten, moderne Haustechnik und Incentives wie Leihräder und E-Ladestationen reduzieren den CO ₂ -Fußabdruck deutlich.
<p>Friedliche und inklusive Gesellschaften für eine nachhaltige Entwicklung fördern, allen Menschen Zugang zur Justiz ermöglichen (...)</p>	Projekte wie JustizOnline, FinanzOnline oder das Unternehmensserviceportal erleichtern den Zugang zu Behörden. Das BRZ betreibt zudem ein aktives Datenschutz- und Informationssicherheitsmanagement. Initiativen wie data.gv.at schaffen Transparenz.
<p>Umsetzungsmittel stärken und die Globale Partnerschaft für nachhaltige Entwicklung mit neuem Leben erfüllen</p>	Das BRZ ist Mitglied der EURITAS (European Association of Public IT Service Providers) und aktiv an der Umsetzung von EU-Initiativen wie TOOP oder DE4A beteiligt.

Mehr über soziale Verantwortung und Nachhaltigkeit im BRZ erfahren Sie hier:



Mehr zu den SDGs der UN erfahren Sie auf der Webseite der Vereinten Nationen





Recht. Einfach erledigt.

Die Plattform JustizOnline bietet allen Bürgerinnen und Bürgern einen einfachen Zugang zur österreichischen Justiz, und das rund um die Uhr.

Zu jeder Zeit. Herr Mustermann ist spät-abends verzweifelt auf der Suche nach seinen Verfahrensunterlagen. Er weiß, dass morgen in der Früh ein Verhandlungstermin stattfindet, aber die Ladung scheint verschwunden zu sein. Um diese Uhrzeit ist bei Gericht auch niemand mehr erreichbar. Wäre es nicht fein, diese Informationen im Internet abrufen zu können? Da fällt ihm ein Plakat ein, das er beim letzten Gerichtstermin gesehen hat. Wie hieß das nochmals? Justiz-Online? Schnell hat er die Seite gefunden. Eine Handy-Signatur hat er bereits, weil er seit Jahren FinanzOnline nutzt. Damit kann er sich auch hier anmelden. Und siehe da, in JustizOnline steht sein Termin! Und auch die unauffindbare Ladung! Schon um 8 Uhr soll es losgehen. Er stellt den Wecker eine Stunde vor, lädt den Termin noch aufs Smartphone, damit nichts mehr schiefgehen kann, und schläft erleichtert ein.

Digitales Service-Angebot

Die Plattform JustizOnline bietet Bürgerinnen und Bürgern einen einfachen Zugang zu Services der Justiz. Nahtlos integriert in oesterreich.gv.at ist mit justizonline.gv.at das digitale Service- und Informationsangebot der Gerichte und Staatsanwalt-

schaften entstanden. Durch die Nutzung der angebotenen Services können ausgewählte Wege zu Gericht online erledigt werden. Rund um die Uhr und ohne örtliche Gebundenheit, vom Desktop oder Smartphone aus. Mit JustizOnline werden die bestehenden Services der unabhängigen Gerichte und Staatsanwaltschaften – unter Wahrung höchster Sicherheits- und Barrierefreiheitsstandards – um digitale Services erweitert und der breiten Öffentlichkeit kostenfrei zugänglich gemacht.

Rasch und einfach zum Grundbuchauszug

JustizOnline umfasst in der ersten Ausbaustufe die Möglichkeit der vereinfachten Einbringung von Eingaben auf elektronischem Wege und die elektronische Akteneinsicht in eigene Verfahren einschließlich einer Verfahrensstandsabfrage. Ebenso ist es möglich, direkt über die Plattform Auszüge und Urkunden aus dem Firmen- und Grundbuch zu beziehen. Diese Services werden unter Nutzung von Synergien und integriert mit bestehenden Plattformen anderer Bundesministerien zur Verfügung gestellt.

Die Services im Detail

- › **Verfahrenseinsicht:** Verfahrensstandsinformation zu aktuellen und vergangenen Verfahrensschritten, Ladungen, Terminübersicht und Eingaben sowie der Abruf von Verfahrensdokumenten.
- › **Akteneinsicht:** Download von Akten, immer und überall. Einzeln oder als Dokumentenkonvolut mit Inhaltsverzeichnis.

- › **Formulare:** Wichtige Formulare und Anträge an Gerichte sowie Staatsanwaltschaften.
- › **Firmenbuchabfrage:** Firmensuche, Firmeninformationen im Überblick sowie Downloadmöglichkeit von aktuellen wie historischen Firmenbuchauszügen und Urkunden (kostenpflichtig).
- › **Grundbuchabfrage:** Grundbuchabfragen und Downloadmöglichkeit von Grundbuchauszügen (kostenpflichtig).
- › **Informationsangebot:** Erklärungen und Antworten zu justizspezifischen Problemen des Alltags mithilfe von Chatbot Justitia, FAQs sowie eines umfassenden Begriffslexikons finden.
- › **Single Sign-on:** Direkte Verbindung zu oesterreich.gv.at und Mein Postkorb / e-Zustellungen.

Agile Projektentwicklung als Erfolgsfaktor

Als einer der Umsetzungspartner von JustizOnline fungierte das BRZ. In enger Zusammenarbeit mit dem Bundesministerium für Justiz begann die Konzeption im BRZ bereits Anfang 2019. „Aus Entwicklungs- und Projektmanagement-sicht konnte auf jahrelange Erfahrungswerte in der agilen Projektentwicklung aufgebaut werden“, erklärt Mag.^a Franziska Lehner, Product Manager im BRZ. „Im Speziellen ist die effiziente Abstimmung der Entwicklungszyklen zwischen der Plattform JustizOnline und den bereits seit vielen Jahren im BRZ befindlichen Justiz-IT-Kernsystemen zu nennen, die zur Erreichung der gesteckten Ziele wesentlich erweitert bzw. adaptiert wurden.“ Schließlich, nach COVID-19-bedingter zeitlicher Verzögerung, erfolgte am 25. November 2020 der Launch von JustizOnline.

1.514
kostenpflichtige
Abfragen im Firmen-
und Grundbuch

~9.500
Registrierte Nutzer/innen

40.000
Besucher/innen

~36.000
Aufrufe der Verfahrensabfrage

Zahlen seit Ende 11/2020



Der Chatbot Justitia liefert rund um die Uhr Erklärungen und Antworten zu justizspezifischen Problemen des Alltags.

Next Step: Zielgruppe juristische Personen

Als User standen beim Start von JustizOnline die Bürger/innen im Fokus. Weitere Ausbauschritte sind die Weiterentwicklung vorhandener Services sowie die Nutzbarmachung der Plattform für juristische Personen. Nutzbarmachung bedeutet, dass es für spezielle Rollen im Justizbereich wie Sachverständige oder Notarinnen und Notare sowie Anwältinnen und Anwälte eigene Services geben wird. Mittels spezifischer Anmeldevarianten für unterschiedliche Rollen können dann sehr spezifische Anwendungen angeboten werden. Im Fall von Unternehmen ist dabei die Anbindung ans Unternehmensserviceportal (USP) von zentraler Bedeutung. So können etwa Vertretungsrechte administriert und anschließend bei Anmeldung in JustizOnline entsprechend abgebildet werden.

Klare Trennung von Rollen

Einen besonderen Fall stellen Rechtsanwältinnen und -anwälte dar, die einerseits im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit Einsicht in die Verfahren der Mandantinnen und Mandanten nehmen, aber andererseits davon getrennt in ihrer Rolle als Privatperson die Plattform ebenfalls nutzen können sollen. Dabei sollen diese beiden Rollen natürlich nicht vermischt werden. Hier ist eine klare Trennung ein entscheidender Faktor für die praktische Einsetzbarkeit und essenziell, um die angestrebte schrittweise Konsolidierung der Serviceangebote und Etablierung der Plattform als zentraler, digitaler Interaktionspunkt zu ermöglichen. ■

Die Plattform JustizOnline: Noch mehr Service - rund um die Uhr.



Neuer Standort, gewohnte Qualität

Das Output Competence Center (OCC) des BRZ ist ein hochspezialisiertes Druck- und Kuvertierzentrum. Auch am neuen Standort werden alle Kunden qualitätsgesichert und flexibel serviert.

Abteilung Document Services. Jede Österreicherin, jeder Österreicher hat schon Post vom BRZ bekommen, auch wenn der Absender des Briefstücks nicht das BRZ war. Das sind etwa Briefe mit einem richterlichen Beschluss, mit einer Ladung zu einem gerichtlichen Termin, einem Auszug aus dem Grundbuch, einem Formular zur Arbeitnehmerveranlagung, vielleicht der Bescheid über die Höhe des Arbeitslosengeldes oder ein Infoschreiben einer Behörde. Produziert werden all diese Briefe – oder technologisch „Schriftstücke“ – von der Abteilung Document Services.

Übersiedelung notwendig

„Wir betreiben den gesamten Life Cycle der von unseren Kunden erstellten Schriftstücke – von der Anwendung „Schriftguterstellung“ über die elektronische Zustellung, die physische Produktion und den Versand durch die Post bis zur Re-Digitalisierung von Antwortschreiben und Formularinhalten“, erklärt Abteilungsleiter Mag. Wolfgang Seidl. Scanning und Druck erfolgten traditionell im Hauptgebäude des BRZ in der Hinteren Zollamtsstraße 4. Vor zwei Jahren gab es erste Überlegungen zu einer Übersiedelung. Auslöser dafür waren einerseits das stetige Wachstum des Scan-Centers und andererseits ein erhöhter Platzbedarf für die neueste Druckergeneration des Output Competence Centers (OCC).

Bessere Rahmenbedingungen

Wesentliche Entscheidungsfaktoren für einen neuen Standort waren: räumliches Wachstumspotenzial, Produktion auf einer Ebene mit direkten Zufahrtsmöglichkeiten für An- und Ablieferungen, relative Nähe zum Stammsitz

und natürlich geringere Betriebskosten für die Lokation. Die neue Produktionsstätte in der Erdbergstraße 184–188 erfüllt alle diese Kriterien. In einer ersten Welle übersiedelte das Scan-Center Ende 2019 nach Erdberg, das Output Competence Center folgte nach umfangreichen Adaptierungsarbeiten in der Lokation im zweiten Halbjahr 2020.

Aufwendiger Parallelbetrieb

„Da diese Übersiedelung bei Aufrechterhaltung des Produktionsbetriebs durchgeführt werden musste, waren eine sehr sorgfältige Planung und abgestimmte Durchführung notwendig“, erzählt Seidl. Schließlich galt es zwei Drucker einer älteren Generation, vier Hochleistungskuvertieranlagen inklusive sämtlicher Peripheriegeräten wie Schneideanlagen oder Waagen und das gesamte Papierlager zu übersiedeln. „Durch die zeitliche Abstimmung der Beschaffung der neuesten Hochleistungsdrucker sowie einer Kuvertieranlage konnte der Übersiedelungsaufwand etwas reduziert werden“, so Seidl. So wurde die gesamte Produktion Zug um Zug vom Standort Wien Mitte nach Erdberg verlagert, was einen zwar zeitlich befristeten, aber dennoch aufwendigen Parallelbetrieb erforderte. Ende 2020 schließlich erfolgte der Abbau der letzten Anlagen in der alten Lokation.

Krisensichere Auftragsabwicklung

Zusätzlich zur Übersiedelung musste die gesundheitliche Sicherheit aller Mitarbeiter/innen auch während der Corona-Pandemie gewährleistet bleiben. „Bereits im März 2020 wurde zur Sicherstellung der Produktionsfähigkeit für Scanning in Erdberg binnen zwei Wochen eine temporäre räumliche Trennung des Pro-



Im Output Competence Center werden für unsere Kunden jährlich über 120 Mio. A4-Seiten gedruckt und kuvertiert. Daraus entstehen rund 28 Mio. Briefsendungen.



duktionsstandortes durchgeführt“, berichtet DI (FH) Robert Hrabovszky, MA, verantwortlicher Product Manager im BRZ für Scanning und Druck. Mittlerweile kann in zwei getrennten und weitgehend autonomen Bereichen gescannt werden. „Selbstverständlich wurden und werden stets alle hygienischen Vorschriften (Masken, Händewaschen, Desinfektion) und Abstandsregeln eingehalten.“ In der Druckstraße wurde der bestehende Schichtbetrieb so adaptiert, dass zwischen den Schichten Dekontaminierungsmaßnahmen an den Anlagen durchgeführt werden können. Kein Personal soll schichtübergreifend anwesend sein und im Quarantänefall steht zumindest die halbe Belegschaft weiterhin zur Verfügung. Hrabovszky: „In Kombination mit unserem wöchentlichen Vor-Ort-Testangebot konnten so bis dato trotz einzelner positiver Testungen größere Beeinträchtigungen der Produktion verhindert werden. Natürlich hoffen auch wir auf ein baldiges Ende der Pandemie, um die strengen Maßnahmen schrittweise zurücknehmen zu können!“

Zahlen und Fakten

Zurzeit arbeiten je nach Saison bis zu 90 Personen in der Abteilung Document Services, davon aktuell fast ein Drittel im Output Competence Center und der Rest im Scan-

Center. Im Output Competence Center (OCC) werden jährlich über 120 Mio. A4-Seiten gedruckt und kuvertiert. Das entspricht in etwa einem Papierstapel in der Höhe von ca. 12 km oder der Strecke vom BRZ in Wien Mitte bis zum Eingang des Lainzer Tiergartens. Daraus entstehen rund 28 Mio. Briefsendungen (davon ca. 5 Mio. bescheinigte Sendungen), die portooptimierend an die Post übergeben werden. Die Kuvertieranlagen verarbeiten jeweils zwischen 20.000 und 30.000 Blatt oder Beilagen (i. d. R. Zahlscheine) in der Stunde. Der Hochleistungsdrucker schafft bis zu 150 m Rollenpapier in der Minute, das entspricht bis zu 2.000 A4-Seiten in der Minute bei beidseitigem Druck oder ca. 120.000 Seiten in der Stunde. ■



„Für die Übersiedelung nach Erdberg waren sorgfältige Planung und abgestimmte Durchführung notwendig. Auch bei unseren Kunden bedanken wir uns für die Zusammenarbeit während der Umstellungsphase.“

Mag. Wolfgang Seidl, Abteilungsleiter Scanning und Druck im BRZ



Abgewehrte Bedrohungen

Seit Jänner 2021 im Monatsschnitt

755.299
geblockte Zugriffsversuche

2.034.211
blockierte Spammails

1.742
abgewehrte Malware

3.552
abgewehrte E-Mails
mit Schadsoftware

6.911.261
blockierte Angriffsversuche

3 pro Sekunde

Sicher in der Krise

Warum das Jahr 2020 auch abseits von COVID-19 die Cyber-Sicherheit ganz wesentlich verändert hat.

Home-Office über Nacht. Die Anfänge der Corona-Pandemie sind uns noch gut in Erinnerung. In vielen Unternehmen musste es auf einmal schnell gehen. Home-Office, Videokonferenzsysteme, Ausstattung mit mobilen Endgeräten sowie ein Zugang ins Firmennetzwerk waren plötzlich über Nacht bedeutende Themen. All das war begleitet von medialen Hiobsbotschaften zu Schwachstellen in diversen, bis zu diesem Zeitpunkt nur wenigen bekannten Software-Produkten. Betroffen waren aber oft Anwendungen, die von jeder Organisation benötigt wurden, um den Office-Betrieb reibungslos aufrechterhalten zu können.

Home-Office befeuert Cyber-Kriminalität
Um eine so rapide Transformation auch sicher zu gestalten, bedurfte es der einen oder anderen Nachjustierung im Laufe des Jahres – und das ständig. Während das Thema Home-Office die IT-Security jeder Organisation vor zahlreiche Herausforderungen stellte, erkannten Cyber-Kriminelle rasch, dass ihnen ein sattes Plus an Teleworking gut in die Hände spielt. COVID-19 war aber nur eine besonders gut sichtbare Herausforderung, die wirklich wesentlichen Veränderungen in der Bedrohungslage sind nicht ganz so offensichtlich, auch wenn vieles davon ebenfalls von den Medien aufgegriffen wurde.

Studien belegen Gefahrenlage
„Wäre 2020 ein Film über Cyber-Sicherheit, wäre es wohl ein Western, bei dem die Cyber-Kriminellen von allen Seiten feuern“, war etwa in einem Artikel zu lesen. Die Zahl der abgewehrten Cyber-Attacken stieg laut einer Studie von

G DATA vom erstem Halbjahr 2020 um mehr als 85 Prozent an. Auch der aktuelle BlackBerry Threat Report 2021 zeigt einen starken Anstieg von Cyber-Bedrohungen für Unternehmen seit Beginn der COVID-19-Pandemie. Zudem lässt sich belegen, dass sich Cyber-Kriminelle nicht nur an neue Gewohnheiten von Usern in der digitalen Welt angepasst haben.

Neue Dimension von Cyber-Attacken
Man kann sagen, die Professionalisierung der Angreifer erreichte 2020 eine neue Dimension. Angriffsmethoden und Muster, die bis vor Kurzem nur von staatlichen oder staatsnahen Akteuren – oftmals als Advanced Persistent Threat bezeichnet – verwendet wurden, werden immer häufiger auch von Cyber-Kriminellen eingesetzt. Dahinter steht ein System, das mittels Erpressung oftmals Beträge in Millionenhöhe lukriert. In diesem Zusammenhang wird immer häufiger der Begriff Resilienz zusätzlich oder ergänzend zur Sicherheit geprägt. Das heißt vereinfacht gesagt, dass man auch in Zeiten, die von Begriffen wie Machine-Learning oder Artificial Intelligence geprägt sind, wieder einen stärkeren Fokus auf die Angriffserkennung und die schnelle und zielgerichtete Reaktion auf entsprechende Vorfälle legen sollte.

Cyber-Sicherheit immer mitdenken
Der enorme Druck hin zu einer rapiden Digitalisierung im Bereich neuer Verwaltungsvorgaben und Prozesse im Zusammenhang mit der Pandemie zeigen aber auch, dass es keine Digitalisierung geben darf, ohne die Cyber-Sicherheit gebührend zu berücksichtigen. Genau das war in den letzten Monaten auch für das BRZ als technischer Umsetzungspartner vieler solcher Digitalisierungsprojekte eine große Herausforderung. Selbst bei Ad-hoc-Projekten konnte das aber erfolgreich gemeistert werden. Normale Vorlaufzeiten von oftmals mehreren Monaten für die Planung und Konzeption von zielgerichteten technischen Sicherheitsüberprüfungen (Penetra-

tionstests) wurden auf wenige Tage oder gar Stunden reduziert, um manchmal über Nacht – neben der korrekten Funktion – auch noch ein angemessenes Sicherheitsniveau bieten zu können.

BRZ reagiert auf geänderte Bedrohungslage
Cyber-Sicherheit und -Resilienz sind keineswegs nur rein technische Themen. „Um bestmöglich für die Zukunft gerüstet zu sein, muss das als strategisches Thema betrachtet werden“, hält BRZ-CISO DI (FH) Stefan Poschinger fest. „Das BRZ wird hier das vorhandene Know-how, die Prozesse und Technologien weiter bündeln – hin zu einem Kompetenzzentrum für Informationssicherheit. Darüber hinaus ist dabei die Zusammenarbeit mit anderen Organisationen sowie der Informationsaustausch betreffend sogenannte Threat Intelligence wichtiger denn je.“ Das BRZ-CERT ist hier mit dem österreichischen CERT-Verbund, GovCERT und cert.at, KSÖ sowie auch mit dem CSC im BMI bestens vernetzt. Relevante Informationen von diesen Stellen werden schnellstmöglich in das aktuelle Lagebild integriert, um im Bedarfsfall zielgerichtete Maßnahmen einleiten zu können. ■



Stefan Poschinger neuer Leiter der Information Security

DI (FH) Stefan Poschinger (41) leitet seit 1. Jänner 2021 die Stabstelle

Information Security im BRZ und ist als CISO (Chief Information Security Officer) für die Sicherheitsagenden des staatlichen IT-Dienstleisters verantwortlich. In Poschingers Aufgabenbereich fällt auch das Cyber Defense Center des BRZ. In diesem laufen alle Fäden zur Erkennung, Analyse und Abwehr von Cyberangriffen zusammen.



secure_it

Adam Lewicki
leitet das BRZ-CERT

Sicherheit geht vor

Guten Tag, mein Name ist Adam Lewicki. Ich darf mich Ihnen heute als neuer Team-Leiter des BRZ-CERT vorstellen. Das Computer Emergency Response Team des BRZ ist die schnelle Eingreiftruppe, wenn es mal „brennt“. Und wenn es nicht brennt, dann dürfen wir unseren Kolleginnen und Kollegen, aber auch Kunden beratend und informierend zur Seite stehen, wenn es zur Informationssicherheit und zu IT-Security-Themen Fragen gibt.

Erinnern wir uns gut ein Jahr zurück. 2020 hat eigentlich normal begonnen, nahm dann aber pandemiebedingt rasch eine sehr dramatische Wendung. Von heute auf morgen haben wir erfahren, dass weite Teile der Belegschaft bei uns und auch bei unseren Kunden zu Hause bleiben sollen. Home-Office wurde über Nacht gelebte Praxis. Online-Meetings, gemeinsames Arbeiten über Collaboration Tools, der Messenger-Client in der Bildschirmecke ... das alles wurde plötzlich zur Realität.

Die neue Wirklichkeit brachte etablierte Prozesse und eine Arbeitsweise, die großteils darauf beruht, vor Ort erledigt zu werden, gehörig ins Wanken. Der VPN-Tunnel war jetzt die Hauptschlagader des Unternehmens. Plötzlich sorgten wir uns als BRZ-CERT nicht mehr nur um die Sicherheit unserer Server, sondern auch darum, ob die Laptops aller Kolleginnen und Kollegen im Umfeld Heimnetzwerk entsprechend sicher sind. Der Arbeitsort hatte sich zwar geändert, aber die Gefahren waren die gleichen. Noch immer galt es, darauf zu achten, nicht in eine der zahlreichen Fallen, die im Internet warteten, zu tappen.

Phishing Mails hatten plötzlich einen neuen Spin, Corona war auch hier als Thema angekommen. Der unvorsichtige Klick auf einen Link in diesen E-Mails versprach vom gewonnenen Smartphone bis zur vorzeitigen Impfung alles Mögliche. Das Schaffen von Awareness zum Thema Cyber-Sicherheit und die regelmäßigen Schulungen aller BRZ-Mitarbeiter/innen zum Thema machten sich nun „bezahlt“. Verdächtige E-Mails können auf Knopfdruck ganz einfach und unbürokratisch ans BRZ-CERT gemeldet werden. 11.012 abgewehrte Malware und 3.592 abgewehrte E-Mails mit Schadsoftware im Monat Dezember 2020 sprechen für sich. Wir leben im BRZ das Motto: „Jede Mitarbeiterin, Jeder Mitarbeiter ist auch eine Sicherheitsmitarbeiterin, ein Sicherheitsmitarbeiter“ auch remote im Home-Office. Sie sehen: Damit sich zu den ohnehin schon zahlreichen Herausforderungen des vergangenen Jahres nicht auch noch ein Sicherheitsproblem dazugesellt, tun die Mitarbeiter/innen des BRZ-CERT und der gesamten Sicherheitsorganisation ihr Bestes, um Ihnen und allen Bürgerinnen und Bürgern ein sicheres Gefühl bei der Nutzung von Online-Diensten zu geben.

Haben Sie noch Fragen?

Ich freue mich auf Ihre Kontaktaufnahme: adam.lewicki@brz.gv.at

Das Ziel bestimmt den Weg

Die Positionierung des BRZ als Kompetenzzentrum für Digitalisierung in der Bundesverwaltung ist eine Grundlage für die Unternehmensstrategie 2021–2024. Oberster Leitgedanke dabei ist die Kundenorientierung.

Das BRZ als Kompetenzzentrum für Digitalisierung in der Bundesverwaltung. Die Eigentümerstrategie des BRZ definiert wesentliche unternehmerische, wirtschaftliche und soziale Leitplanken für die Unternehmensentwicklung. Sie ist Teil eines strategischen und operativen Beteiligungsmanagements des Bundes und sieht für das BRZ eine Ausrichtung als Kompetenzzentrum für Digitalisierung im Bundeseigentum vor. Geschäftsgrundlage sind die innovative Begleitung der digitalen Transformation, die Entwicklung von kundenorientierten Anwendungen und Services, der Betrieb von IT-Anwendungen sowie die Bereitstellung von IT-Infrastruktur.

Entwicklung der BRZ-Strategie in fünf strategischen Feldern

Auf Basis dieser Eigentümerstrategie wurden für die BRZ-Unternehmensstrategie strategische Felder festgelegt. Ausgangspunkt war neben den von der Eigentümerin definierten Themenschwerpunkten eine Orientierung an den „Schlüsselgrößen für das gesunde Unternehmen“ nach Peter Drucker (siehe Grafik).



„Mit der neuen Eigentümerstrategie sind die Grundpfeiler unserer unternehmerischen Entwicklung abgesteckt. Wir setzen den erfolgreichen Weg als erster Umsetzungspartner der Bundesverwaltung in Sachen

digitale Transformation fort und arbeiten weiter daran, für bestehende und zukünftige Mitarbeiter/innen der attraktivste Arbeitgeber am IT-Markt zu sein. Innovationsleistung, Qualitätsbewusstsein und Fokus auf Sicherheit sind strategische Leitgedanken, von denen unsere Kunden auch in Zukunft profitieren werden.“

Mag. Markus Kaiser, technischer Geschäftsführer im BRZ
Mag. Christine Sumper-Billinger, kaufmännische Geschäftsführerin im BRZ



Marktstellung

Die Eigentümervision sieht vor, dass das BRZ die Umsetzung der digitalen Transformation der Bundesministerien verantwortet und sich als das Shared IT-Service-Center im Bund positioniert. Dies erfolgt auf Basis von sicheren, zuverlässigen, effizienten, preiswerten und konkurrenzfähigen IT-Dienstleistungen. Die Kundenzufriedenheit wird durch kundenzentriertes Denken und Handeln aller unserer Mitarbeiter/innen sichergestellt und durch regelmäßige Kundenbefragungen evaluiert.

Innovationsleistung

Im Sinne der Eigentümerstrategie treibt das BRZ Digitalisierungsinitiativen, Innovationsprogramme und Pilotprojekte voran und unterstützt so die digitale Transformation des öffentlichen Sektors. Die vom Eigentümer vorgesehene Positionierung als Innovationsmotor des Public Sectors ermöglicht uns, die Digitalisierungsagenden des Bundes durch die Identifikation neuer Produkte und Dienstleistungen strukturiert zu unterstützen. Wir setzen führende Technologien ein, um die Nachhaltigkeit der entwickelten Angebote sicherzustellen.

Produktivität & Qualität

Oberster Leitgedanke unseres Handelns ist die Kundenorientierung. Die BRZ-Produkte sind State-of-the-Art-Lösungen, die Bürger/innen, Wirtschaft und Verwaltung bei der digitalen Transformation begleiten. Durch Service Level Agreements (SLA) und Operational Level Agree-

Schlüsselgrößen für das gesunde Unternehmen
laut Peter Drucker (Änderung: Kultur statt Gewinnerfordernis)

ments (OLA) in Verbindung mit einem effizienten Qualitätsmanagement stellen wir sicher, dass unsere Kunden die in Auftrag gegebenen Leistungen rasch und verlässlich nutzen können. Eine schlanke Aufbauorganisation, effizienter Personaleinsatz, optimierte Prozesse und moderne Technologien ermöglichen optimale und konkurrenzfähige Kosten-Leistungs-Verhältnisse für unsere Kunden.

Attraktivität als Arbeitgeber

Das BRZ setzt auf die Kompetenz, Leistungsorientierung, Motivation und Integrität seiner Mitarbeiter/innen. Im Sinne des lebenslangen Lernens bilden wir uns laufend technologisch und inhaltlich weiter. Wir positionieren uns im Wettbewerb um hochqualifizierte Arbeitnehmer/innen als attraktiver Arbeitgeber. Die Sicherstellung adäquater Arbeitsbedingungen sowie anspruchsvolle Tätigkeitsbereiche mit starker Innovationskraft tragen zur Attraktivität unseres Unternehmens bei.

Unternehmenskultur

Als öffentlicher Auftragnehmer und Teil der kritischen Infrastruktur Österreichs ist die Firmenkultur des BRZ getragen von Qualitätsanspruch, Leistungsbereitschaft, Lernbereitschaft, Kollegialität und dem Bekenntnis zu Diversität als Motor zur Entwicklung innovativer und kundenorientierter Produkte. Wir setzen innovative Methoden und moderne Arbeitsweisen ein und fördern so die Weiterentwicklung der Organisation, der Kundenbeziehungen und der Produkte. ■



analyze_it

Dr. Bernhard Scherzinger

Experte für Strategieentwicklung,
Management Results Consulting GmbH
Vortragender an der WU Wien

Warum manche Organisationen erfolgreich sind, während andere scheitern

Die Entwicklung und Umsetzung der richtigen Strategie hat ausschlaggebenden Einfluss darauf, warum eine Organisation erfolgreich ist, während andere scheitern. Es geht darum, Erfolgspotenziale für die zukünftige Entwicklung einer Organisation zu schaffen und zu entscheiden, welche langfristigen Ziele wir uns setzen und wie wir sie am besten erreichen. Zur Strategieentwicklung werden von der Leitungsebene, nach eingehender Analyse der eigenen Organisation in ihrem Umfeld und in Abstimmung mit dem Eigentümer, zuerst Ziele erarbeitet. Typischerweise wird dabei ein Zeithorizont von drei bis sieben Jahren angesetzt. Unter breiter Beteiligung von Führungskräften und Fachleuten folgt der Aufbau von strategischen Initiativen, also jenen Aktivitäten, die zur Erreichung der Ziele einer Organisation am besten geeignet sind.

Eine erfolgreiche Strategie beantwortet zumindest fünf Kernfragen:

1. Wer sind unsere Kunden und was sind deren Wünsche, die wir auch erfüllen wollen?
2. Mit welchen neuen Lösungen, d. h. Innovationen, können wir den Kundenwunsch noch besser bedienen?
3. Was sind die wesentlichen langfristigen Trends in unserem Geschäft und wie reagieren wir darauf?
4. Wie können wir unsere Marktposition, insbesondere unseren Marktanteil, die Kundenzufriedenheit, unsere Qualitätsposition und unsere Attraktivität als Arbeitgeber verbessern?
5. Wie können wir unsere Kostenposition, insbesondere unsere Produktivität, unsere Prozesse in der Organisation weiter verbessern und die Komplexität verringern?

Selbst wenn die richtigen Antworten auf die fünf Kernfragen gefunden wurden, so ist das noch keine Garantie für den Erfolg. Denn die meisten Strategien scheitern in der Umsetzungsphase. Es ist also besonders wichtig, dass die strategischen Initiativen in eine Maßnahmenliste münden. Weil nun transparent wird, welche Aktivitäten von welchen Personen bis wann erfüllt werden sollen, wird die Umsetzung erleichtert. Zusätzlich sollte mit einem Kennzahlensystem (Key Performance Indicators) jederzeit überprüfbar sein, ob eine Organisation bei der Zielerreichung noch auf Kurs liegt. Dann kann rechtzeitig über Korrekturmaßnahmen eingegriffen werden.

Durch die überaus engagierte Beteiligung von Fachleuten und Führungskräften im BRZ und die Berücksichtigung aller oben genannten Punkte besteht nun eine exzellente Ausgangsposition zur erfolgreichen Umsetzung der BRZ-Strategie 2021–2024.

„Datenschutz als Chance wahrnehmen“

Interview mit Dr.ⁱⁿ Hannelore Schmidt, der neuen Leiterin des Teams Legal im BRZ

Wie kommt es, dass es eine Juristin in die IT-Branche verschlagen hat?

Die IT-Branche begleitet mich bereits seit Beginn meiner beruflichen Laufbahn. Schon während meiner Zeit als Universitätsassistentin habe ich Forschungsprojekte juristisch begleitet und betreut, die sich mit „Ambient Assisted Living“-Systemen zur Unterstützung alter und pflegebedürftiger Menschen beschäftigt haben. Meine Aufgabe war es, unter anderem den Einsatz unterschiedlichster Informations- und Kommunikationstechnologien auf Rechts- und Datenschutzkonformität zu überprüfen. Von Prototypen bis zu Produkten namhafter Anbieter war alles dabei. Um eine valide rechtliche Beurteilung vornehmen zu können, musste ich allerdings erst verstehen, wie diese IKT-Lösungen und generell Software-Systeme funktionieren. Das hat mein Interesse und meine Leidenschaft geweckt, die mich bis heute nicht loslässt. Auch in meiner Dissertation habe ich den Einsatz neuer Technologien, wie z. B. RFID-Tags und biometrische Zutrittssysteme datenschutz- und zivilrechtlich untersucht. Von „verschlagen“ kann hier also nicht die Rede sein. (lacht)

Warum haben Sie sich für einen Wechsel zum BRZ entschieden?

Wer möchte nicht die IT eines ganzen Landes



mitgestalten? Ich denke, dass gerade aufgrund der Corona-Krise das Thema Digitalisierung einen neuen Drall bekommen hat. Jede Krise, so schwer sie auch ist, bringt auch etwas Positives mit sich, nämlich Veränderung und den Wunsch, etwas besser zu machen als vorher. Das BRZ ist eines der größten Rechenzentren Österreichs und der wichtigste IT-Dienstleister des Bundes, die Chance, Digitalisierung voranzutreiben und zu unterstützen, konnte ich mir also nicht entgehen lassen.

Mit welchen Zielen haben Sie diese Position übernommen?

Die Rechtsabteilung ist eine wichtige Supportabteilung. Mein Ziel ist daher, die Ziele des Unternehmens rechtlich so gut wie möglich zu unterstützen und zu begleiten. Auch die Bereiche Datenschutz und Compliance haben in den vergangenen Jahren auf dem Markt eine wichtige Rolle eingenommen und können mitunter auch einen entscheidenden Marktvorteil bringen. Auch dahingehend möchte ich gerne ein wenig „frischen Wind“ einbringen, sodass die oft als leidig empfundenen Themen wie Datenschutz und Compliance auch als Chance wahrgenommen werden können. Denn das sind sie.

Wie würden Sie Ihren Führungsstil beschreiben?

Für mich gibt es nicht den „einen“ richtigen Führungsstil. Jede Mitarbeiterin, jeder Mitarbeiter hat unterschiedliche Bedürfnisse an Führung und Weiterentwicklung. Daher benötigt man meines Erachtens ein breites Portfolio an

Führungsmethoden, die entsprechend eingesetzt werden können. Ich würde mich als moderne und agile Führungskraft beschreiben. Augenhöhe sowie ein respektvoller und professioneller Umgang innerhalb und außerhalb des Teams sind mir sehr wichtig. Meine Mitarbeiter/innen sollen außerdem die Möglichkeit haben, sich in ihrem Sinne weiterzuentwickeln.

Auf welche Projekte sind Sie besonders gespannt?

Ich bin noch zu jung im BRZ, um eine Übersicht über alle Projekte zu haben, aber ich denke, der Aufbau und die Weiterentwicklung der Plattform oesterreich.gv.at wird sehr spannend und interessiert mich besonders.

Was sind die aktuell wichtigsten Herausforderungen für eine Organisation/ein Unternehmen im Public Sector, was den Datenschutz betrifft?

Unternehmen im Public Sector wird oft nachgesagt, das Thema Datenschutz nicht ernst genug zu nehmen, während Unternehmen im Private Sector sich sozusagen damit abmühen. Mit diesem Vorurteil würde ich gerne aufräumen. Datenschutz betrifft uns alle und gerade das BRZ kann in der österreichischen IT-Branche eine federführende Rolle einnehmen und damit richtungweisend sein. Ein Unternehmen aus dem Public Sector, das im Bereich Datenschutz „Best Practice Standards“ setzen würde, könnte auch den Markt im Private Sector maßgeblich beeinflussen.

Die DSGVO gibt es seit Ende Mai 2018. Kann man nach drei Jahren sagen, wie praxistauglich diese Verordnung ist?

Die DSGVO hat weitaus weniger Neuerungen mit sich gebracht, als man meinen mag. Das Datenschutzrecht ist in Österreich bereits seit Ende der siebziger Jahre etabliert und hat aufgrund der damaligen EU-Datenschutzrichtlinie und der darauffolgenden Novelle im Jahr 2000 den ersten großen Aufschwung bekommen. Den Durchbruch und die mediale Aufmerksamkeit hat die DSGVO hauptsächlich wegen ihrer horrend hohen Strafandrohungen bekommen, die es vorher so nicht gab. Strafen wegen Datenschutzverstößen waren daher äußerst selten. Inhaltlich hat sich allerdings nicht viel verändert. Neu sind die Bestimmungen zum Datenschutzbeauftragten, die Kompetenzen der Datenschutzbehörden bzw. der federführenden Aufsichtsbehörden, die Strafhöhen und eine teilweise detailliertere Ausgestaltung des internationalen Datentransfers.

Die DSGVO ist nicht mehr oder weniger praxistauglich als die alte Rechtslage. Meines Erachtens haben viel mehr die große mediale Präsenz und die damit einhergehenden, teilweise wilden, Interpretationen zu einem breiten Missverständnis mancher Teile der DSGVO geführt. Plötzlich gab es ganz viele „selbsternannte“ Datenschutzexpertinnen und -experten, die mitunter skurrile Diskussionen losgetreten haben, wie das Abnehmen von Namensschildern an Wohnhäusern oder Gefängniszellen. Das hat mit der DSGVO und dem dahinter liegenden Sinn natürlich recht wenig zu tun. Ich bin daher zuversichtlich, dass die DSGVO – trotz der einen oder anderen Tücke – gut umsetzbar ist.

Digital-Checks für Gesetze werden seit längerem gefordert und sind auch Teil des Regierungsprogramms. Zur Umsetzung von E-Government-Services müssen oft im Vorfeld die rechtlichen Rahmenbedingungen angepasst werden. Können Digital-Checks da zu einer Beschleunigung führen?

Langfristig können Digital-Checks von Gesetzen für die Umsetzung von E-Government-Services jedenfalls zu einer Beschleunigung führen. Bis Digital-Checks jedoch flächendeckend einsetzbar sind, wird nach meiner Einschätzung noch ein wenig Zeit vergehen. Der Einsatz von Digital-Checks braucht Erfahrung, sonst wird aus einer geplanten Beschleunigung für den Einsatz von E-Government-Systemen ganz schnell Chaos. Um also E-Government-Systeme gut, sinnvoll und rechtssicher einsetzen zu können brauchen entsprechende Gesetzestexte klare Definitionen und eine leicht verständliche Sprache. Als Juristin kann ich eine solche Entwicklung nur begrüßen. ■

„Digital-Checks von Gesetzen können die Umsetzung von E-Government-Services beschleunigen.“

Dr.ⁱⁿ Hannelore Schmidt, Leiterin des Teams Legal im BRZ

Anders gefragt

Mein erster Job war ... Kellnerin in einer Cocktail-Bar, um mein Studium zu finanzieren. Mein erster Job als Juristin war Universitätsassistentin am Institut für Zivilrecht der Universität Innsbruck.

Mein Lieblingsfilm/-buch ist ... Es gibt so viele großartige Filme und Bücher, aber wenn ich mich entscheiden muss, dann nominieren ich als meinen Lieblingsfilm „Die Goonies“ und als Lieblingsbuch das „Allgemeine Bürgerliche Gesetzbuch“ unter der Schöpfung von Franz von Zeiller im Jahr 1811.

Meine 3 Lieblings-Apps am Handy: WhatsApp, Instagram und Zalando.

Herausforderungen meistere ich, indem ich ... erst einmal ruhig bleibe, ein Keks esse und mir eine Strategie überlege.



Der Werdegang

Seit Februar 2021 Leitung des Teams Legal im BRZ

2017-2021 Senior Counsel und Datenschutzbeauftragte der Austrian Airlines AG

Seit 2016 Externe Lehrbeauftragte am Institut für Zivilrecht der Universität Innsbruck

2015-2017 Rechtsanwaltsanwärterin bei Schönherr Rechtsanwälte

2015 Rechtspraktikantin am Oberlandesgericht Wien

2011-2015 Universitätsassistentin am Institut für Zivilrecht sowie am Institut für

Strategisches Management, Marketing und Tourismus der Universität Innsbruck

„Es ist **billiger**, den
Planeten **jetzt zu**
schützen, als ihn
später zu reparieren.“

José Manuel Barroso, von 2004 bis 2014 Präsident der Europäischen Kommission